

I vostri diritti sugli acquisti

Un opuscolo illustrativo sui vostri diritti sugli acquisti secondo la legge australiana per i consumatori

Quando ho diritto ad un rimborso?

Se sorge un problema con merce che avete acquistato, il negozio potrebbe avere il dovere di sostituire, rifondere, riparare o proporre un altro tipo di 'rimedio'. Il tipo di soluzione disponibile dipende dal problema.

Quali problemi devono essere risolti dal negozio?

È difettoso.

Avete il diritto di restituire un articolo difettoso, in quanto merci e servizi devono essere di qualità accettabile.

Un articolo è difettoso se:

- non fa ciò che normalmente dovrebbe fare – *ad esempio, il tostapane non tosta il pane*
- ha un difetto – *la manopola del timer del tostapane si è staccata poco dopo l'acquisto*
- è inaccettabile per aspetto e finitura – *il tostapane è graffiato*
- non è sicuro – *sono uscite scintille dal tostapane*
- non è durevole – *il tostapane si è rotto a soli tre mesi dall'acquisto.*

Non avete il diritto di restituire un articolo quando:

- il negozio vi ha detto (o ha esposto un cartello) i difetti nascosti prima dell'acquisto
- avete esaminato l'articolo prima dell'acquisto e non avete trovato difetti che avreste dovuto notare
- avete utilizzato l'articolo in modo 'anomalo', o
- avete usato l'articolo per molto tempo.

Ho scoperto che era difettoso solo dopo averlo usato.

Potete restituire un articolo difettoso anche se:

- lo avete indossato o usato
- avete tolto targhette o etichette, o
- lo avete tolto dall'imballo originale.

Ho comprato una camicia e l'ho indossata alcune volte ma si è scolorita la prima volta che l'ho lavata, anche se ho seguito le istruzioni sull'etichetta.

Non è uguale al campione o al modello esposto

Quando acquistate un articolo sulla base di un campione o di un modello, deve essere uguale al campione. Se l'articolo è così diverso che non lo avreste comprato, avete diritto ad un rimborso.

Ho ordinato un divano sulla base di un campione di tessuto, ma quando è arrivato aveva un colore diverso dal campione.

Non è conforme alla descrizione.

L'articolo deve essere conforme alla sua descrizione (ad esempio, sull'etichetta o in una pubblicità televisiva). Se è così diverso dalla descrizione che non lo avreste comprato, avete diritto ad un rimborso.

Ho comprato un portafoglio descritto come 'pelle' nel catalogo del negozio. Quando sono tornato a casa, ho scoperto che in realtà era di polivinile.

Non fa quanto detto dal venditore.

Potete restituire un articolo se non fa quello che il venditore vi ha detto.

Ho comprato un orologio che il venditore mi aveva detto avrei potuto usare sott'acqua – ma quando l'ho indossato al mare, si è riempito d'acqua.

Non fa quello che ho chiesto.

Potete restituire un articolo che non fa un lavoro specifico o non raggiunge uno scopo specifico se:

- prima dell'acquisto, avete detto al venditore che volevate lo facesse, e
- vi siete basati sui consigli ricevuti in negozio nella scelta dell'articolo.

Ho detto al concessionario che volevo un'auto che potesse trainare la mia barca. Il concessionario me ne ha venduta una dicendo che era adatta a quel lavoro. Quella sera ho letto il manuale di sicurezza e ho scoperto che la mia nuova auto non poteva trainare alcuna barca in sicurezza.

Ho cambiato idea.

I negozi non sono tenuti ad accettare la restituzione di un articolo se avete semplicemente cambiato idea. Tuttavia alcuni negozi hanno una politica interna e offrono un rimborso, il cambio o un credito in caso di 'ripensamento' dopo l'acquisto.

Non ho la ricevuta.

Dovete provare che l'articolo è stato acquistato in quel negozio. Se non avete lo scontrino, potete mostrare ad esempio:

- la ricevuta della carta di credito
- la ricevuta della prenotazione
- il numero di ricevuta o conferma di un acquisto telefonico o on line.

Opuscolo illustrativo

Mi è stato regalato.

Chi riceve un regalo ha gli stessi diritti di rimborso dei clienti che acquistano direttamente – ma potete restituire l'articolo solo se avete una prova d'acquisto. Vedi sopra.

L'ho comprato nei saldi.

Per gli articoli in saldo avete gli stessi diritti di rimborso degli articoli a prezzo pieno. Ecco perché è illegale esporre cartelli 'non si rimborsano gli articoli in saldo'.

Tuttavia, non potete chiedere un rimborso per problemi che il negozio vi aveva comunicato o che avreste dovuto notare esaminando l'articolo – ad esempio, una targhetta attaccata ad una maglia con la scritta 'scontato – cucitura difettosa'.

Per articoli 'in saldo' si intendono articoli:

- scontati
- sullo scaffale 'campionatura e seconda scelta'
- comprati in un outlet aziendale.

L'ho comprato di seconda mano.

In un negozio: Sugli articoli di seconda mano avete gli stessi diritti di rimborso degli articoli nuovi ma dovete tenere in considerazione l'età, il prezzo e le condizioni dell'articolo al momento dell'acquisto.

Da un privato: Il venditore non ha alcun obbligo di rimborsare, sostituire o riparare l'articolo da voi acquistato (ad esempio, in un mercatino privato o 'garage sale' o con un annuncio privato).

L'ho comprato on line.

Se lo avete comprato on line da un'azienda australiana, avete gli stessi diritti di rimborso di un acquisto in negozio – eccetto nel caso in cui abbiate acquistato l'articolo da un privato. Vedi sopra.

Ho diritto ad un rimedio. Posso ottenere un rimborso, una riparazione o una sostituzione?

Dipende dal problema – se è:

Importante – non può essere riparato o occorrerebbe troppo tempo o è troppo difficile da riparare.

Potete scegliere di:

- restituire l'articolo e optare per il rimborso o la sostituzione, oppure
- tenere l'articolo e ricevere una compensazione per la perdita di valore.

Minimo – può essere riparato in tempo ragionevole.

Dovete dare al negozio la possibilità di risolvere il problema. Possono scegliere se rimborsare, riparare o sostituire. Se il negozio sceglie di riparare l'articolo, è loro responsabilità restituirlo e trattare con il produttore.

Se il negozio impiega troppo tempo o si rifiuta di risolvere il problema, potete:

- restituire l'articolo e chiedere il rimborso o la sostituzione, oppure
- far riparare l'articolo a qualcun altro e chiedere al negozio di pagare costi ragionevoli.

Per ulteriori informazioni, contattate l'ente locale per la protezione dei consumatori.
Per assistenza linguistica chiamate il numero 13 14 50 (chiedete un interprete nella vostra lingua).

Australian Capital Territory

Office of Regulatory Services T. (02) 6207 0400

New South Wales

NSW Fair Trading T. 13 32 20

Northern Territory

Office of Consumer Affairs T. (02) 6207 3000

Queensland

Office of Fair Trading T. 13 QGOV (13 74 68)

South Australia

Office of Consumer & Business Affairs T. (08) 8204 9777

Tasmania

Office of Consumer Affairs & Fair Trading T. 1300 654 499

Victoria

Consumer Affairs Victoria T. 1300 55 81 81

Western Australia

Department of Commerce T. 1300 30 40 54

La Commissione australiana per la concorrenza e i consumatori ha responsabilità a livello nazionale per quanto riguarda concorrenza, commercio equo e protezione dei consumatori e può essere contattata al numero 1300 302 502.